

## Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat

Ida Yunari Ristiani

Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN)

Email: [idayunarir@ipdn.ac.id](mailto:idayunarir@ipdn.ac.id)

### Abstrak

Program Pemerintah Daerah melakukan percepatan reformasi birokrasi untuk perkembangan pemerintahan elektronik dalam sistem teknologi informasi. Hal ini membuktikan bahwa pemerintah berupaya memperbaiki kualitas pelayanan kepada masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik sebagai perwujudan tuntutan masyarakat dalam pelayanan yang berkualitas efisien dan efektif. Hal tersebut, sebagai terobosan dan inovasi diwujudkan oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 23 tahun 2017 tentang penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP) dalam pelaksanaan pelayanan bagi masyarakat di Kabupaten Sumedang dengan total pelayanan 360 layanan pada 23 instansi dan jumlah total 88.926 pengunjung. Permasalahan yang dihadapi dalam mal pelayanan publik yaitu terkait dengan server yang digunakan dan masih minimnya masyarakat dalam menggunakan fasilitas.

Kata kunci : Manajemen, Dan Mal Pelayanan Publik.

### Abstract

*The Local Government Program is accelerating bureaucratic reform for the development of electronic governance in information technology systems. This proves that the government is trying to improve the quality of services to the community. Law Number 25 of 2009 concerning public services as a manifestation of the demands of the community in providing quality services that are efficient and effective. This, as a breakthrough and innovation was realized by the Regulation of the Minister of Administrative Reform number 23 of 2017 concerning the implementation of Public Service Malls (MPP) in the implementation of services for the community in Sumedang Regency with a total of 360 services for 23 agencies and a total number of 88,926 visitors. Problems encountered in public service malls are related to the server that is used and the lack of public use of facilities.*

*Keywords: Management, and Public Service Malls.*

### PENDAHULUAN

Undang-Undang Dasar 1945 dalam alenia ke empat mengamatkan bahwa “*untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa,*” maka untuk mewujudkan tujuan negara, pemerintah berkewajiban untuk memberikan layanan publik yang baik bagi seluruh rakyat. Dengan demikian Pelayanan publik merupakan suatu rangkaian kegiatan untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan kepada masyarakat Sebagaimana diuraikan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa pelayanan publik sebagai upaya memberikan hak pada setiap warga negara, meliputi pelayanan bidang barang, jasa dan administratif. Berangkat dari hal tersebut, terlihat betapa luasnya ruang lingkup pengaturan pelayanan publik.

Praktik pelayanan publik di kabupaten sumedang dalam pelaksanaannya masih sering di jumpai keadaan yang bertolak belakang, dan masih sulit dan rumitnya proses permohonan perizinan yang ditemui masyarakat. Sehingga pelayanan publik tersebut belum mencapai tujuan, Sehingga perlu peningkatan kualitas pelayanan publik dengan memperhatikan aspek-aspek pelayanan publik. Dari hal tersebut, Kabupaten Sumedang merupakan salah satu dari 27 pemerintahan daerah yang telah menandatangani komitmen penyelenggaraan MPP dengan Menteri PANRB. Yang akan memberikan 155 pelayanan awal yang terdiri dari 68 pelayanan SKPD dan Instansi serta 87 merupakan pelayanan perizinan. Peningkatan kualitas pelayanan publik di Sumedang merupakan salah satu program kerja dari Bupati Sumedang. Masalah yang dihadapi Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang, dirasakan oleh masyarakat tidak professional dan mahal, masih kurangnya

standarisasi pelayanan publik, maka dengan hal tersebut, pemerintah kabupaten sumedang perlu Melakukan terobosan dan inovasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pelayanan publik.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Manajemen Pelayanan Publik**

Menurut Manulang sebagaimana dikutip oleh Ratminto & Atik Septi Winarsih (2016:1) Mengemukakan bahwa manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan dari pada sumberdaya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Tujuan dari perusahaan atau lembaga pendidikan akan tercapai dengan baik apabila manajemennya dikelola dengan baik pula. Kepuasan pelanggan dalam suatu perusahaan atau lembaga pendidikan ditentukan salah satunya oleh manajemen pelayanan yang bagus atau servis yang baik terhadap pelanggan

### **Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan suatu elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dapat dipahami sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Menurut Mulyadi, Deddy Dkk. (2016:39). Mengatakan bahwa “Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”. Sedangkan menurut Sujardi.(2011:7) mengemukakan bahwa Pengertian lain pelayanan publik merupakan pelayanan negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No/KEP//25/M.PAN/2/2014 menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelaksanaan yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

Mengacu pada pendapat di atas, menjadikan bukti bahwa pelayanan publik merupakan suatu bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakat. Pelayanan publik juga harus mengacu dan didukung oleh undang-undang ataupun regulasi yang berlaku sehingga dapat menjadi acuan dalam penyelenggaranya. Selain dari pihak pemerintah yang menjadi penyelenggara pelayanan publik, dimungkinkan pula penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh non pemerintah seperti swasta.

### **Prinsip Pelayanan Publik**

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus dilakukan dengan prinsip-prinsip pelayanan publik sebagai berikut:

- a. Sederhana, Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
- b. Partisipatif, Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
- c. Akuntabel, Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
- d. Berkelanjutan, Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
- e. Transparansi, Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
- f. Keadilan, Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

### **Manajemen Pelayanan Publik**

Manajemen adalah inti dari administrasi, karena manajemen merupakan alat pelaksana utama administrasi. Adapun pengertian manajemen menurut para ahli diantaranya Gibson dan Donnelly dan Ivancevich dalam buku Ratmanto (2005:2) mendefinisikan manajemen sebagai berikut: “Suatu proses yang dilakukan oleh satu atau lebih individu untuk mengkoordinasikan berbagai aktifitas lain untuk mencapai hasil-hasil yang tidak dicapai apabila satu individu bertindak sendiri”.

Sedangkan menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2005:2). manajemen pelayanan dapat diartikan yaitu: “Suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan yang tegas dan ramah terhadap konsumen, terciptanya interaksi khusus dan kontrol kualitas dengan pelanggan” Manajemen publik seringkali diidentikan dengan manajemen instansi pemerintah.

Kemudian Rinaldi., Runi. (2012:45) mengatakan bahwa Manajemen adalah suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen yaitu seperti *planning*, *organizing*, dan *controlling* di satu sisi sedangkan di sisi lain adalah SDM, keuangan, fisik, informasi dan politik. Manajemen pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai suatu proses perencanaan dan pengimplementasian serta mengarahkan dan juga mengkoordinasikan penyelesaian aktifitas-aktifitas pelayanan publik demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan publik yang telah di tentukan sebelumnya. Manajemen pelayanan publik yang baik tentu saja akan berpengaruh dan memberikan pelayanan yang berkualitas, sebaliknya buruknya kualitas pelayanan publik maka akan berpengaruh pada tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Dari uraian diatas dapat di pahami bahwa pelayanan adalah suatu proses. Dengan demikian Objek utama dari manajemen pelayanan publik adalah pelayanan itu sendiri, jadi manajemen pelayanan publik adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan dengan tertib, lancar, tepat sasaran, serta memuaskan bagi pihak yang dilayani. Selanjutnya Rinaldi , Runi. (2012:45). Juga Menyatakan bahwa: Pelayanan publik hampir secara otomatis akan dapat membentuk citra ( *image* ) tentang kinerja birokrasi. Karena kebijakan negara yang menyangkut pelayanan publik tidak lepas dari birokrasi. Sehubungan dengan itu kinerja birokrasi secara langsung berkaitan dengan masalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur.

### Model Manajemen Pelayanan

Pelayanan yang baik hanya akan dapat terwujud apabila dalam lingkungan internal suatu organisasi penyelenggara layanan kepada masyarakat terdapat beberapa faktor yaitu, sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan pelanggan, kultur pelayanan dalam suatu organisasi pelayanan dan sumber daya manusia yang mengutamakan

kepentingan masyarakat dan sumber daya yang memadai. Seperti yang tertuang dalam skema sebagai berikut :



Gambar 1: Model Manajemen segitiga pelayanan

Sumber : albrecht & bradford dalam buku Ratminto dan Atik Septi Winarsih ( 2009 ).

Penjelasan gambar diatas menurut teori dalam buku Ratminto, bahwa pelayanan yang baik akan dapat diwujudkan apabila penguatan posisi tawar pengguna jasa pelayanan (masyarakat/ pelanggan) mendapatkan prioritas utama. Dengan demikian pengguna jasa pelayanan dapat prioritas utama dan dukungan dari berbagai faktor diantaranya:

- a) Kultur organisasi pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat khususnya pengguna jasa
- b) Sistem pelayanan dalam organisasi penyelenggara pelayanan
- c) Sumber daya manusia yang berorientasi pada pengguna jasa

Dari pernyataan di atas dapat diketahui bahwa pelayanan yang baik akan dapat diwujudkan apabila pengguna jasa atau masyarakat sebagai pelanggan diletakkan dalam pusat yang mendapatkan dukungan dari kultur organisasi yang berorientasi kepada kepentingan masyarakat seperti visi misi, komitmen, serta pembagian kerja organisasi. Selain itu pengguna jasa juga dapat dukungan dari sistem pelayanan organisasi yang berorientasi kepada masyarakat, dalam hal ini bahwa kemudahan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan seperti penggunaan teknologi serta kejelasan suatu prosedur organisasi yang tidak menyulitkan masyarakat. Selain itu pengguna jasa sebagai tumpuan utama juga mendapatkan dukungan dari sumber daya manusia yang berorientasi kepada kepentingan pelanggan. Dalam hal ini pemberi jasa pelayanan harus meletakkan kepentingan pelanggan diatas kepentingan pribadi, selain itu sumber daya manusia juga harus memiliki kompetensi yang baik

dalam hal melayani kepentingan pelanggan. Jika suatu organisasi dapat melakukan hal tersebut dengan baik maka akan dapat dikatakan organisasi tersebut berorientasi kepada kepentingan pelanggan.

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan Tjiptono, (2006). Definisi lain kualitas adalah derajat yang dicapai oleh karakteristik yang berkaitan dalam memenuhi persyaratan Lupiyoadi dan Hamdani, (2006). Kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Modernitas dengan kemajuan teknologi akan mengakibatkan persaingan yang sangat ketat untuk memperoleh dan mempertahankan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Salah satu model kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model SERVQUAL (*Service Quality*). *Service quality* adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. *Service quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang diperhatikan serius oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan. Kualitas bukanlah diukur dari sudut pandang penyedia jasa saja, tetapi berdasarkan sudut pandang/ persepsi pelanggan. Hal ini disebabkan karena pelangganlah yang membeli dan memakai jasa. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang buruk.

### **Hakikat Pelayanan Publik**

Hakikat pelayanan publik menurut Rahmayanty (2010:86) adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Sedangkan menurut Sedarmayanti (2004:83) Hakikat pelayanan publik yaitu: (a) meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi

pemerintah di bidang pelayanan publik; (b) mendorong upaya pengefektifan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan publik dapat diselenggarakan lebih berdaya guna dan berhasil guna; (c) mendorong tumbuhnya produktivitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas. Sementara itu, menurut Ibrahim (2008:19) bahwa Hakikat pelayanan publik atau pelayanan umum (pelayanan oleh pemerintah kepada masyarakat luas) antara lain:

- a) Meningkatkan mutu atau kualitas dan kuantitas/produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi (lembaga) pemerintah/pemerintahan di bidang pelayanan umum;
- b) Mendorong segenap upaya untuk mengefektifkan dan mengefisiensikan sistem dan tata laksana pelaksanaan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna;
- c) Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta partisipasi masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Berdasarkan beberapa pengertian dan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa hakikat pelayanan publik adalah pelayanan prima kepada masyarakat sebagai suatu kewajiban. Dalam hal ini, penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggaraan, biaya pelayanan khusus, biro jasa pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, penyelesaian pengaduan dan sengketa serta evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik. Pemberian pelayanan prima kepada masyarakat merupakan perwujudan aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

### **Standar Pelayanan Publik**

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Menurut Rahmayanty (2010:89-90) standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan

- 2) Waktu penyelesaian  
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan
- 3) Biaya pelayanan  
Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan
- 4) Produk pelayanan  
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
- 5) Sarana dan prasarana  
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik
- 6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan publik  
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Sedangkan Macaulay dan Cook dalam Pandji Santosa (2008:63), memberikan kiat meningkatkan pelayanan kepada pelanggan yaitu :

- 1) Menciptakan kepemimpinan yang berorientasikan pelanggan (*customer oriented*).
- 2) Menciptakan citra positif di mata pelanggan.
- 3) Bersikap tegas tetapi ramah terhadap pelanggan.
- 4) Mengelola proses pemecahan masalah.
- 5) Pengembangan budaya persuasi positif dan negosiasi.
- 6) Mengatasi situasi sulit yang dihadapi pelanggan.

Menurut Surjadi (2009:46), kriteria pelayanan yang memuaskan atau yang disebut dengan pelayanan prima, banyak ragamnya menurut pakar, namun esensi pelayanan prima pada dasarnya mencakup empat prinsip, yaitu CETAK, yang terdiri dari Cepat, Tepat, Akurat, dan Berkualitas. CETAK dalam hal ini maksudnya adalah:

- 1) Pelayanan harus cepat. Dalam hal ini pelanggan tidak membutuhkan waktu tunggu yang lama.
- 2) Pelayanan harus tepat. Ketepatan dalam berbagai aspek yaitu: aspek waktu, biaya prosedur, sasaran, kualitas maupun kuantitas serta kompetensi petugas.
- 3) Pelayanan harus akurat. Produk pelayanan tidak boleh salah, harus ada kepastian, kekuatan hukum, tidak meragukan keabsahannya.

- 4) Pelayanan harus berkualitas. Produk pelayanannya tidak seadanya sesuai dengan keinginan pelanggan, memuaskan, berpihak, dan untuk kepentingan pelanggan.

Berdasarkan uraian diatas, maka standar pelayanan menjadi faktor kunci dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dapat dikatakan bahwa standar pelayanan publik merupakan suatu tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

### **Konsep Kepuasan Pelanggan**

Menurut Tjiptono dalam Pasolong (2010:144), menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan dan loyalitas pelanggan kepada perusahaan. Sementara itu menurut Kotler dalam Pasolong (2010:145) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan dengan kinerja yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Berdasarkan beberapa pandangan tersebut dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya kepuasan pelanggan adalah mencakup perbedaan antara harapan dan kenyataan atau hasil yang dirasakan.

Menurut Kotler dalam Arief (2007:167) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja yang ia rasakan atau alami terhadap harapannya. Sedangkan menurut Gerson dalam Arief (2007:167) kepuasan pelanggan merupakan harapan yang telah terpenuhi atau terlampaui. Dari pendapat para pakar tersebut disimpulkan bahwa secara umum pengertian kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan dilihat dari kesesuaian antara harapan (*expectation*) pelanggan dengan persepsi, pelayanan yang diterima (kenyataan yang dialami).

Kemudian Lele dalam Arief (2007:174) pelanggan menilai kepuasan atau ketidakpuasan terhadap suatu produk dengan membandingkan unjuk kerjanya dengan suatu tingkat harapan sebagai acuan yang telah mereka ciptakan atau telah terdapat di dalam pikiran mereka. Oleh karena itu ada dua cara membuat pelanggan senang, salah satunya kita berusaha agar unjuk kerja produk kita melampaui harapan mereka. Disamping itu kita dapat menurunkan tingkat harapan pelanggan terhadap produk kita sedemikian rupa sehingga mereka akan puas dengan apapun yang kita berikan.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas mengenai kepuasan pelanggan, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan publik.

### Harapan Pengguna Jasa (Pelanggan)

Menurut Olson dan Dover dalam Arief (2007:153) harapan pelanggan atau tingkat kepentingan pelanggan didefinisikan sebagai keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk jasa yang akan dijadikan standar acuan dalam menilai kinerja produk jasa tersebut. Terdapat dua tingkatan harapan pelanggan, yaitu *adequate service* dan *desired service*. *Adequate service* adalah tingkat kinerja jasa minimal yang masih dapat diterima berdasarkan perkiraan kepada jasa apa yang mungkin akan diterima dan tergantung kepada alternatif yang tersedia. Sedangkan *desired service* adalah tingkat kinerja jasa yang ingin diterima oleh pelanggan sebagai gabungan dari kepercayaan pelanggan mengenai apa yang harus diterimanya. Bila pelayanan yang diterima pelanggan dibawah *adequate service* pelanggan akan frustrasi dan kecewa. Bila pelayanan yang diterima pelanggan melebihi *desired service* pelanggan akan sangat puas dan merasa dihargai. *Desired service* dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya:

- 1) Keinginan untuk dilayani dengan dengan baik dan benar

Pelayanan yang diharapkan pelanggan untuk dilayani dengan baik karena ia melihat pelanggan lain dilayani dengan baik serta dilayani dengan benar, dimana pelayanan yang benar tergantung falsafah individu yang bersangkutan

- 2) Kebutuhan perorangan

Pelayanan yang diharapkan pelanggan karena kebutuhan pelayanan tersebut bersifat mendasar dan terkait dengan kesejahteraan pelanggan

- 3) Derajat keterlibatan pelanggan

Pelayanan minimal yang masih diterima pelanggan karena pelanggan terlibat dalam penyediaan jasa tersebut. Semakin terlibat

pelanggan semakin sulit untuk mengeluh sehingga pelanggan harus semakin menerima hasil pelayanan

- 4) Faktor-faktor yang tergantung situasi

Pelayanan minimal yang masih dapat diterima pelanggan karena adanya kemungkinan yang bisa mempengaruhi kinerja jasa yang berada di luar kendali penyedia jasa, misalnya cuaca buruk, bencana alam dan sebagainya

- 5) Pelayanan yang diberikan

Pelayanan minimal yang dapat diterima pelanggan karena pelanggan telah memperkirakan akan mendapatkan pelayanan seperti itu. Pelayanan yang diperkirakan lebih merupakan perkiraan pelayanan dari pelanggan terhadap transaksi individu daripada keseluruhan hubungan dengan penyedia jasa.

Peranan setiap individu dalam pemberian service sangat penting dan berpengaruh terhadap kepuasan yang dibentuk. Para pelanggan menginginkan nilai maksimal yang dibatasi dengan biaya pencarian serta pengetahuan, mobilitas, dan penghasilan yang terbatas. Mereka membentuk suatu harapan akan nilai dan bertindak berdasarkan hal itu. Kenyataan bahwa jika suatu penawaran memenuhi harapan pelanggan, berarti hal tersebut akan mempengaruhi kepuasan dan kemungkinan mereka menggunakan atau membeli barang atau jasa tersebut kembali.

### Unsur Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan prinsip pelayanan yang telah ditetapkan dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan pelayanan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah, ada 14 unsur yang relevan, *valid* dan *reliable* sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:

- 1) Prosedur Pelayanan

Yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;

- 2) Persyaratan Pelayanan

Yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;

- 3) Kejelasan Petugas Pelayanan,

Yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);

4) Kedisiplinan Petugas Pelayanan,

Yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;

5) Tanggungjawab Petugas Pelayanan,

Yaitu kejelasan wewenang dan tanggungjawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;

6) Kemampuan Petugas Pelayanan,

Yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;

7) Kecepatan Pelayanan,

Yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;

8) Keadilan Mendapatkan Pelayanan,

Yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;

9) Kesopanan dan Keramahan Petugas,

Yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;

10) Kewajaran Biaya Pelayanan,

Yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;

11) Kepastian Biaya Pelayanan

Yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;

12) Kepastian Jadwal Pelayanan

Yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;

13) Kenyamanan Lingkungan,

Yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;

14) Keamanan Pelayanan

Yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

**METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode deskriptif dipilih oleh penulis dalam penelitian ini mengingat bahwa tujuan dari penelitian adalah untuk menggambarkan manajemen pelayanan publik pada mal pelayanan publik kabupaten sumdeang. Metode deskriptif yang bertujuan untuk melukiskan atau menggambarkan keadaan yang ada di lapangan secara sistematis dengan fakta-fakta yang saling berhubungan. Pernyataan ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Nazir (2014:63) bahwa: Metode penelitian deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti suatu status kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran atau kelas peristiwa pada masa sekarang.

Tujuan penelitian ini adalah untuk membuat deskripsi atau gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai faktor-faktor, sifat-sifat serta hubungan fenomena yang diselidiki. Kemudian Sugiyono (2010:11) juga menjelaskan bahwa: Metode penelitian deskriptif adalah metode penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Sugiyono (2011: 9) menyatakan bahwa : Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, di mana peneliti adalah instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. kemudian Suharsimi Arikunto berpendapat bahwa yang dimaksud dengan sumber data adalah “subjek dari mana data diperoleh”. Selanjutnya untuk mempermudah mengidentifikasi sumber data. Suharsimi (2002: 114) mengklasifikasikannya menjadi tiga bagian yaitu: 1) *Person*, yaitu sumber data yang bisa memberikan data berupa jawaban lisan melalui wawancara atau jawaban tertulis. 2) *Place*, adalah

sumber data yang menyajikan tampilan keadaan diam dan bergerak. 3) *Paper*, yaitu sumber data yang menyajikan tanda-tanda berupa huruf, angka, gambar, dokumen atau simbol-simbol lain.

Teknik pengumpulan data yaitu studi lapangan. Studi lapangan adalah salah satu proses kegiatan observasi pengungkapan fakta-fakta dalam proses memperoleh keterangan atau data dengan cara terjun langsung ke lapangan dengan menggunakan teknik pengumpulan data yaitu: a. Observasi, b. wawancara, c. dokumentasi dan Dalam hal ini penulis mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang dilakukan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang

Mal Pelayanan Publik adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah, serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah dan Swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman.

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Kepala PTSP diberi pelimpahan kewenangan untuk menandatangani izin yang masuk, hal ini berarti penyederhanaan pelayanan.

Penyederhanaan pelayanan adalah upaya peningkatan terhadap waktu, prosedur, dan biaya pemberian perizinan dan non perizinan. Perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu., baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha. Pemberlakuan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) ini diharapkan mampu memangkas waktu dan biaya yang dibutuhkan untuk mengurus perizinan. Hasilnya pelayanan perizinan lebih efektif, mudah dan murah.

Peningkatan pelayanan publik berbentuk PTSP ini sendiri sudah dilaksanakan di Kabupaten Sumedang dengan dibangunnya Mal Pelayanan Publik (MPP) dimana Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik dimaksudkan dalam rangka mewujudkan visi Kabupaten Sumedang Khususnya dalam upaya Meningkatkan Daya Saing

Kabupaten Sumedang sebagai daerah Investasi melalui pelaksanaan tata kelola pemerintahan yang baik, bersih, transparan, akuntabel dan mengayomi.

Pendirian Mal Pelayanan Publik ini didasarkan pada beberapa masalah pelayanan publik di Kabupaten Sumedang, antara lain :

- 1) Banyaknya instansi yang melaksanakan pelayanan Publik,
- 2) Lokasi pelayanan Publik berbeda-beda,
- 3) Birokrasi yang rumit dan Tidak Transparan,
- 4) Ketersediaan data dan Informasi terbatas,
- 5) Penggunaan Teknologi Informasi belum optimal dan Data belum terintegrasi,
- 6) Pemohon Banyak mengeluarkan Biaya dan tidak adanya kepastian waktu,

Sehingga dengan dibangunnya Mal Pelayanan Publik dapat menyediakan system informasi yang terintegrasi untuk mencapai Pelayanan Publik yang teratur dan akurat di satu tempat.

Cara ini terbukti efektif dengan meningkatnya kepercayaan masyarakat kepada instansi pemerintahan. Dan mendapatkan penghargaan dari Lembaga Prestasi Indonesia Dunia (LEPRID) Kepada DPMPSTP Kabupaten Sumedang Sebagai Mal Pelayanan Publik Terbesar dan Terlengkap. Selain PTSP langsung di Mal Pelayanan Publik, Pemerintah Kabupaten Sumedang juga telah menyediakan PTSP berbasis online dimana di dalam Website tersebut masyarakat bisa mengetahui persyaratan dan tata cara permohonan.

Di bidang perizinan sendiri permohonannya pun sudah bisa dilakukan di dalam Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang, dimana sejauh ini setiap harinya Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang melayani 1,000 orang dan terdapat 430 jenis perizinan yang bisa dilakukan di satu tempat yang sangat memudahkan proses permohonan perizinan dan diharapkan kemudian dapat meningkatkan kualitas permohonan di Kabupaten Sumedang yang kemudian dapat menarik investor Penanaman Modal Asing yang akan berakibat baik bagi perekonomian di Kabupaten Sumedang.

Salah satu pelayanan publik yang juga menjadi sorotan masyarakat adalah dengan adanya pengambilan antrian pembuatan paspor melalui aplikasi Whatsapp yang terdapat dalam Smartphone.

Jenis - jenis pelayanan publik ini kemudian menjadikan Sumedang sebagai daerah ke dua dari Jawa barat sebagai percontohan Pelayanan Perizinan

bagi Kota-Kota lain. Dan amanat dari Hal ini tentu semakin menunjukkan bahwa Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang sudah mulai bergerak menuju Tata Pemerintahan yang baik.

Meskipun demikian, masih kurang pelayanan dalam Proses Permohonan Perizinan di Kabupaten Sumedang masih masyarakat dan pemerintahlah yang harus saling bahu-membahu untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik agar mencapai tata pemerintahan yang baik ke depannya.

### **Bentuk Atau Jenis Pelayanan Mal Pelayanan Publik**

Bentuk pelayanan publik, yang diberikan kepada masyarakat yang dilaksanakan di kabupaten sumedang sebagaimana tercantum pada UU 25/2009 Pasal 5, dapat dibedakan atas beberapa jenis layanan;

*pertama*, Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Pernikahan, Akta kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor. (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya.

*Kedua*, Pelayanan Barang, yakni pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh masyarakat. Misalnya jaringan telepon, jaringan kelistrikan serta air bersih.

*Ketiga*, Pelayanan Jasa yakni pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang diperlukan oleh publik. Misalnya pendidikan, pelayanan kesehatan, penyelenggaraan trans- portasi serta jasa pos (pengiriman barang). Pelayanan publik memiliki tujuan yang sering kita harapkan yakni untuk memuaskan masyarakat sebagai pengguna layanan. Menurut (Sinambela, 2008) secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah untuk memuaskan masyarakat.

Untuk mencapai kepuasan itu menurut Sinambela, 2008. dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

#### a. Transparan.

Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dipahami.

#### b. Akuntabilitas.

Pelayanan yang dapat dipertanggung- jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan.

#### c. Kondisional.

Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang kepada prinsip evisiensi dan efektivitas.

#### d. Partisipatif.

Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

#### e. Kesamaan Hak.

Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.

Dari hal tersebut di atas, Harapan pertama yang di kemukan dalam rangka reformasi birokrasi global pada Kabupaten Sumedang go.id yaitu: Deputy bidang Pelayanan Publik Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Diah Natalisa dan Bupati Sumedang melakukan uji layanan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kab. Sumedang, Jawa Barat.

Hadirnya MPP di Kab. Sumedang diharapkan menjawab tuntutan masyarakat di era globalisasi. MPP Kab. Sumedang berdiri dengan 155 jenis layanan dari 23 instansi. "MPP Kabupaten Sumedang ini diharapkan bukan saja dapat memenuhi harapan masyarakat Sumedang, melainkan juga dapat menjawab tuntutan serta tantangan pelayanan publik secara nasional dan persaingan global," ujar Diah dalam kegiatan diseminasi dan uji coba layanan Mal Pelayanan Publik Kab. Sumedang, Jumat (26/07). Diah menegaskan, integrasi sistem pelayanan menjadi kata kunci dalam penyelenggaraan MPP. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini Kementerian PANRB mendorong terwujudnya komitmen bersama sehingga terjalin sinergitas antar penyelenggara layanan baik pusat, daerah, BUMN/D, maupun swasta. Setiap penyelenggara pelayanan harus memiliki cara pandang new public service, yang berakar dari nilai demokrasi seperti partisipasi masyarakat, civil society (masyarakat madani), nilai kemanusiaan, dan mengutamakan dialog, sehingga sangat sesuai dengan sistem penyelenggaraan pemerintah yang demokratis seperti Kabupaten Sumedang

Implementasi new public service berimplikasi pada perubahan strategi penyelenggaraan pelayanan publik yang berorientasi pada harapan masyarakat, melalui pelaksanaan forum konsultasi publik, penerapan survei kepuasan masyarakat, maupun mekanisme pengaduan pelayanan yang efektif. “ Hal itu mendorong mendapatkan informasi yang berkontribusi pada perbaikan pelayanan secara berkelanjutan,” imbuh Diah. Pembangunan MPP Kab. Sumedang berawal sejak 27 Maret lalu. Awal tahun ini, Pemkab Sumedang telah meneken komitmen pembangunan MPP dengan Menteri PANRB Syafruddin.

Bupati Sumedang Dony Ahmad Munir mengatakan, dalam kurun waktu empat bulan, jajarannya berhasil mewujudkan komitmen tersebut. “Hari ini kami menyatakan dimulainya uji coba pelayanan sebelum MPP ini secara resmi di-launching,” imbuh Dony. Rencananya, MPP di kabupaten yang berjudul Kota Tahu ini akan diresmikan pada Agustus mendatang. Saat ini, beberapa instansi yang melaksanakan pelayanannya di MPP, antara lain Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), Dinas Kesehatan, Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, serta beberapa dinas lainnya. Sejumlah BUMN dan perbankan yang memberikan pelayanannya di MPP ini adalah PDAM Tirta Meda, PT Taspen, Kantor Pos, Telkom, PLN, Bank Sumedang, Bank BJB, dan Bank BRI. (don/HUMAS MENPANRB), <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/dirikan-mpp-kabupaten-sumedang-ditantang-bisa-menjawab-tantangan-global>

### **Pelaksanaan Pelayanan di Mal Pelayanan Publik**

Dalam rangka memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan, dan meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha di Kabupaten Sumedang perlu menyelenggarakan mal pelayanan publik; dan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 31 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2018 tentang Penetapan Lokasi Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Tahun 2018, Kabupaten Sumedang ditetapkan sebagai Lokasi Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Tahun 2019;

Atas dasar tersebut, pertimbangan Bupati Sumedang menetapkan Peraturan Nomor 85 Tahun 2019 tentang Mal Pelayanan Publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) adalah pengendali manajemen yang mengelola operasional Mal Pelayanan Publik. Dalam melakukan pengendalian, Kepala DPMPTSP menyusun tata tertib sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. DPMPTSP dapat membuat laporan yang memuat analisa terhadap pelaksanaan tata tertib tersebut.

Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik melibatkan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik sebagaimana tercantum dalam Lampiran Perbub Kabupaten Sumedang.

Mekanisme penempatan pelayanan yang dilakukan oleh Kementerian atau lembaga atau non kementerian atau lembaga dalam Mal Pelayanan Publik dilakukan melalui mekanisme Perjanjian Kerja Sama antara Kepala Daerah dengan kementerian atau lembaga dan/atau non kementerian atau lembaga yang dilakukan Tim Koordinasi Kerjasama Kabupaten Sumedang Kementerian atau lembaga adalah Kementerian, Lembaga, Pemerintah Daerah. Sedangkan non kementerian atau lembaga adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN), dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) serta badan usaha swasta.

Penyediaan dan Pemanfaatan Gedung untuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik oleh kementerian atau lembaga dan/atau non kementerian atau lembaga menjadi tanggung jawab Pemerintah Kabupaten Sumedang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Setiap Instansi dan/atau Lembaga penyelenggara Mal Pelayanan Publik bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan tugas dan fungsi dari Instansi dan/atau Lembaga tersebut berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan Biaya pelaksanaan Mal Pelayanan Publik dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah ("APBD") melalui dokumen pelaksanaan anggaran ("DPA") DPMPTSP dan sumber lain yang sah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Anggaran biaya pelaksanaan tersebut terdiri dari:

- a. Penyediaan telepon, air, listrik dan internet;
- b. Pengelolaan gedung; dan
- c. Penyediaan sarana dan prasarana standar sesuai standardisasi peralatan kerja.

Anggaran biaya dari sumber lain yang sah diatur dalam Perjanjian Kerja Sama. Selain anggaran yang telah disebutkan di atas yaitu dibebankan pada APBD, biaya dari sumber lain menjadi beban dan tanggung jawab masing-masing Penyelenggara Pelayanan Publik sesuai tugas pokok dan fungsi (tupoksi).

**Tabel 1. Laporan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang.**

Tahun. 2020	
Masyarakat Terlayani	Jumlah Total terlayani
Total Instansi	23
Total Layanan	360
Total Pengunjung	88,926
Tahun. 2019	
Masyarakat Terlayani	Jumlah Total terlayani
Total Instansi	59
Total Layanan	298
Total Layanan	73.335
Rata – Rata Waktu Pelayanan	00:01:22

Sumber : MPP Kabupaten Sumedang

**Tabel 2. Jumlah Layanan MPP**

Bulan - Ebtiris Data Layanan	Jumlah Tahun 2019	Jumlah Tahun 2020
1	2	3
Januari	4631	0
Februari	4528	0
Maret	3045	0
April	0	0
Mei	0	0
Juni	0	0
Juli	0	718
Agustus	0	4967
September	0	5739
Oktober	0	6425
November	0	5515
Desember	0	4458

Sumber : MPP Kabupaten Sumedang

Berdasarkan laporan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang pada Tahun 2019 Bulan Januari Jumlah Layanan 0 , Bulan Januari Jumlah Layanan 0, Bulan Juni Jumlah Layanan 0 , Bulan Juli Jumlah Layanan .718, Jumlah Layanan Agustus .4967, Bulan September Jumlah Layanan .5739, Bulan Oktober Jumlah Layanan .6425, Bulan November Jumlah Layanan .5515, Des Jumlah Layanan .4458. Sedangkan pada Tahun 2020 yang dilaksanakan baru Tiga Bulan yaitu pada Bulan Januari Jumlah Layanan 4631, Bulan Februari Jumlah Layanan 4528 dan Bulan Maret Jumlah

Layanan 3045. Data entris yang terlayani 76 item layanan dari 64 instansi Kabupaten Sumedang.

**SIMPULAN DAN SARAN**

**Simpulan**

Berdasarkan pemaparan penulis, dapat di simpulkan sebagai berikut:

- 1) Pelayanan publik melalui mal pelayanan publik ditunjukkan dengan adanya perubahan dari sisi struktur dan prosedur birokrasi dengan adanya efisiensi administrasi.
- 2) Perubahan dalam reformasi administrasi dapat dilihat dari adanya restrukturisasi dan pengintegrasian layanan yang dilakukan oleh pemerintah daerah tempat diselenggarakannya Mal Pelayanan Publik dengan lembaga pemerintahan provinsi dan pemerintah pusat setingkat kementerian.
- 3) Prosedur birokrasi pun sekarang telah disederhanakan dengan memangkas alur birokrasi dengan pelayanan “*everything in one place*” serta penggunaan data tunggal untuk menghindari duplikasi data. Perubahan lain juga dapat dilihat dari aspek perilaku dan sikap birokrat yang mengarah pada *New Public Service* (NPS) dengan komitmen memberikan pelayanan berkualitas pada masyarakat.
- 4) Penyelenggaraan Manajemen Pelayanan Publik (MPP) merupakan langkah strategis sebagai wujud reformasi administrasi untuk mewujudkan sebuah pelayanan publik yang berkualitas di Kabupaten Sumedang Namun, efektivitas Mal Pelayanan Publik masih mengalami beberapa kendala selama kantor tersebut masih mengandalkan tenaga manusia dalam mengurus administrasi dan menerbitkan perizinan.
- 5) Mal Pelayanan Publik yang sudah berdiri dapat menyediakan layanan dengan sistem online yang disebut *online Single Submission* (OSS) untuk lebih mudah memberikan layanan di bidang perizinan maupun non perizinan. Apalagi MPP didukung dengan penggunaan data tunggal yang mengintegrasikan medianya sebagai data *sharing*.
- 6) Sebagaimana diuraikan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa pelayanan publik sebagai upaya memberikan hak pada setiap warga negara, meliputi pelayanan bidang barang, jasa dan administratif. Berangkat dari hal tersebut, terlihat betapa luasnya ruang lingkup pengaturan berkait pelayanan publik.

- 7) Undang-Undang Pelayanan Publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik.
- 8) Pelayanan publik yang banyak mendapat sorotan dari masyarakat adalah berkait dengan masalah perizinan, mengingat prosesnya yang demikian panjang dan memakan waktu lama disamping pembiayaan yang tidak sedikit. Kondisi yang demikian biasa dikategorikan sebagai penyakit birokrasi *red tape*, yaitu berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan yang tidak efisien sekalipun sebenarnya dapat diselesaikan secara singkat.
- 9) Peningkatan pelayanan publik berbentuk Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini sendiri sudah dilaksanakan di Kabupaten Sumedang dengan dibangunnya Mal Pelayanan Publik dimana Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik dimaksudkan dalam rangka mewujudkan visi Kabupaten Sumedang Khususnya dalam upaya Meningkatkan Daya Saing Kabupaten Sumedang sebagai daerah Investasi melalui pelaksanaan tata kelola pemerintahan yang baik, bersih, transparan, akuntabel dan mengayomi.
- 10) Jenis jenis pelayanan publik ini kemudian menjadikan Kabupaten Sumedang sebagai Kota Percontohan Pelayanan Perizinan bagi Kota-Kota lain. Hal ini tentu semakin menunjukkan bahwa Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang sudah mulai bergerak menuju Tata Pemerintahan yang baik.

#### Saran

- 1) Diharapkan ke depannya semua Mal Pelayanan Publik yang sudah berdiri dapat menyediakan layanan dengan sistem online yang disebut *online Single Submission* (OSS) untuk lebih mudah memberikan layanan di bidang perizinan maupun non perizinan. Apalagi MPP didukung dengan penggunaan data tunggal yang mengintegrasikan medianya sebagai data *sharing*.
- 2) Perlu masukan dari berbagai pihak untuk peningkatan pelayanan publik dalam mewujudkan kebutuhan masyarakat.
- 3) masyarakat dan pemerintahlah yang harus saling bahu-membahu untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik agar mencapai tata pemerintahan yang baik ke depannya.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, M. K. Arief, (2018). Implentasi Mal Pelayanan Publik/ MPP Mewujudkan Kota Ramah Pelayanan Publik / KRPP.
- Arief, Muhtosim. Olson dan Dover 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas pelayanan*. Malang: Banyumedia Publishing. Brawijaya Press.
- Gerson, Richard. F. 2007. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PPM.
- Gibson, James L., J.M. Ibancevich, J.N. Donnelly. 1996. *Organisasi: Perilaku Struktur dan Pasolong*, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta
- Ibrahim, 2008 *Administrasi pelayanan publik untuk publik*. Bandung. Alfabeta. Hlm. 19
- Kotler dalam Arief (2007) *Manajemen Pemasaran, Edisi 11 jilid 1 dan 2 Pemasaran, Jakarta: PT. Indeks, Jakarta*.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran, Edisi 11 jilid 1 dan 2 Pemasaran, Jakarta: PT. Indeks, Jakarta*. 23 Ibid Hal. 4
- Lele Arief, Muhtosim. Olson dan Dover 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Banyumedia Publishing. Brawijaya Press.
- Lupiyadi, Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran jasa Teori Dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moenir, H.A.S. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Mukhtar. (2013). *Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif*. Referensi (GP Press Group).
- Mulyadi, Deddy Dkk. 2016. *Administrasi publik untuk pelayanan publik ( konsep dan praktik administrasi dalam penyusunan SOP, standart pelayanan, etika pelayanan, inovasi untuk kinerja birokrasi*. Bandung. Alfabeta. Hlm. 39
- Nazir, Moh. 2014. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Prasojo, E. & T. K. (2008). Reformasi Birokrasi dan Good Governance : Kasus Best Practices dari Sejumlah Daerah di Kabupaten Sumedang 5 *Th International Symposium of Jurnal Antropologi Indonesia, Banjarmasin*, 1–15. Proses. Erlangga , Jakarta.
- Prosiding Seminar Nasional Kebijakan Dan Perencanaan Kota Berwawasan Kesehatan*, 151–162.

- Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2016), hlm 1
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen pelayanan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standart pelayanan minimal*. Yogyakarta. Pustaka pelajar. hlm 2.
- Rinaldi , Runi. 2012. *Analisis kualitas pelayanan publik*. Vol 1. No 1.
- Saffroni, Ladzi, winarsih 2012. *Manajemen dan informasi pelayanan publik dalam konteks birokrasi Kabupaten Sumedang* Malang. Aditiya publisinsg. Hal. 45.
- Saggaf, Said,,Rahmayanty dkk, (2018). *Reformasi Pelayanan Publik di Negara Berkembang*. CV Sah Media.
- Sedarmayanti dan Syarifudin Hidayat. 2011. *Metode Penelitian*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Sinambela, L. P. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. PT Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik, Jakarta: PT. Bumi Aksara*
- Sujardi 2011. *pengembangan kinerja pelayanan publik*. Bandung. PT. Refika aditama. Hlm.7.
- Sugiyono 2010, *Metode penelitian kualitatif dan kuantitatif*. Bandung. Refika hlm.11
- Tjiptono, (2006).. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta : Andi
- Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi.
- Umam, U. dan A. (2020). Efektivitas Mal elayanan Publik (MPP) Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik. *Jurnal Humaniora*, Vol.4 (No.1 April 2020), 160–165.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- Keputusan Menteri PANRB Nomor 135 Tahun 2017 tentang Penetapan Percontohan Mal Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri PANRB Nomor 11 Tahun 2018 tentang Penetapan Lokasi Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standart Pelayanan
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No/KEP//25/M.PAN/2/2014 Tentang Pedoman Standart Pelayanan
- Peraturan Bupati Sumedang*. Nomor 85 Tahun 2019. Tentang. *Mal Pelayanan Publik*.

### Social media

Tribun Kabupaten Sumedang: Pembangunan Mal Pelayanan Publik, 2018

<https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/mal-pelayanan-publik-sumedang-siap-diresmikan>

Humas MENPANRB. (2019b). *Mal Pelayanan Publik Sumedang, Jembatan Antara Masyarakat dengan Pemerintah*.

<https://-terkini/mal-pelayanan-publik-sumedang-jembatan-antar-amasyarakat-dengan-pemerintah>

Humas MENPANRB. (2018). *Kementerian PANRB Gelar Survey Kemudahan Berusaha di 10 Kota*.

### Landasan Hukum

Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Perizinan Terpadu Satu Pintu

